

**LA SIGNIFICATIVIDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA FORMACIÓN DEL PROFESORADO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA COMUNICACIÓN EDUCATIVA**  
**THE INFORMATION SIGNIFICANCE IN TEACHERS FORMATION CONTEXT FROM EDUCATIVE COMMUNICATION PERSPECTIVE**

Yithsell Santiesteban Almaguer<sup>1</sup>

Daniel Prado Alfaro<sup>2</sup>

**RESUMEN**

En este artículo se aborda uno de los elementos que debe tener en cuenta el profesor de las universidades de ciencias pedagógicas en términos de comunicación educativa, mediadora del proceso de formación inicial del profesional de la educación: la significatividad de la información. En él se enfatiza la necesidad de que la comunicación profesor-estudiantes se aleje de los patrones autoritarios que relegan el rol del estudiante al de receptor y reproductor acrítico de la información. Se analiza el valor de los intereses, las prioridades, el nivel cultural, los orígenes sociales y sobre todo el nivel de comprensión promedio existente en el grupo, referido al valor de los contenidos en su formación; en el empeño de que la comunicación que se establezca resulte suficientemente significativa como para que el estudiante se involucre en ella y sienta la necesidad de aplicar sus conocimientos en vínculos con sus sentimientos y superarlos como expresión de su crecimiento personal.

**PALABRAS CLAVES:** Significatividad, comunicación educativa, contextualización.

**ABSTRACT**

This article deals with one of the elements that should be taken into account by the teachers who work in the pedagogical universities in terms of the educative communication, which mediates the professional initial formation process; the significant meaning of information. In it there is emphasis upon the need of having communication between students and teachers refrain from those authoritarian patterns which compel the students to assume the role of receptors and non-critical reproducers of information. With this purpose there are some reflections around the importance of taking into account their needs and the required correspondence with their world conception. There is also an analysis of the value of interests, priorities, cultural level, social origins and, above all, the contents of their formation, in the attempt to have the communication established become significant enough as to get the student involved and feeling the need to apply his knowledge and go beyond them as an expression of his personal growth.

**KEY WORDS:** Significant meaning, educative communication, contextualization

---

<sup>1</sup> Licenciada en Educación. Especialidad Español-Literatura. Asistente. Profesora de la Universidad de Ciencias Pedagógicas Pepito Tey. Las Tunas, Cuba.

<sup>2</sup> Máster en Informática Educativa. Asistente. Especialista en Tecnología Educativa. Universidad de Ciencias Pedagógicas Pepito Tey. Las Tunas, Cuba.

En la actualidad se enfatiza la necesidad de desarrollar habilidades para la comunicación eficiente, de modo que se propicie el establecimiento de relaciones interpersonales entre estudiantes, profesores, directivos, entre otros agentes sociales.

Sin embargo, no siempre se cumple con esta aspiración. Aún persiste la tendencia al establecimiento de una comunicación donde el docente selecciona los contenidos que considera relevantes para el desarrollo del estudiante, y este último se ve obligado a reproducirlos y asumirlos como parte de su acervo cultural, sin que se tenga en cuenta su significatividad. Sobre esta base se identifica la necesidad de abordar uno de los aspectos esenciales para planificar y evaluar la comunicación educativa: la significatividad de la información.

Una sonrisa, una caricia, valorar el esfuerzo y el progreso, exaltar lo bueno, una mirada, una muestra de afecto son todos elementos positivos, agradables dentro del proceso de comunicación educativa; ya que el clima emocional que existe en el salón de clases es decisivo para el éxito de los procesos de enseñanza y de aprendizaje y un ambiente lleno de afecto ayuda a hacer significativo todo acto comunicativo.

### **La comunicación en el proceso de formación inicial**

La tarea educativa ante el predominio de los medios de comunicación consiste en contribuir a la formación de estudiantes críticos, creadores, capaces de asumir actitudes de reconfiguración, construcción y búsqueda del verdadero significado de las imágenes y símbolos en el que profesionales de la educación están inmersos, para no permitir que sean alienados y desubicados con respecto a la realidad; porque la aparición y el desarrollo de los medios de comunicación electrónica en el siglo XX contribuyó de forma significativa a la configuración de nuevas formas de estructura social y a la consiguiente redefinición de las formas en que los agentes sociales construyen su experiencia del mundo.

Resulta necesario que los profesores reflexionemos sobre cómo se da el proceso de comunicación educativa, que permita asumir la enseñanza en su articulación con múltiples formas de expresión desde el lenguaje propio, el lenguaje de los otros, la informática, los medios de comunicación de masas, en fin, la comunicación en su totalidad.

En el proceso de comunicación, tanto frente a frente como a través de los medios, se requieren los siguientes elementos:

**La fuente.** Puede ser un individuo que habla, escribe o dibuja; o una organización de comunicación, por ejemplo, un periódico, un canal de televisión, una cadena radial o un estudio cinematográfico.

**El mensaje.** Es el producto del comunicador que se expresa en forma de códigos, pueden ser escrito, verbal, gestual o con imágenes. Así el mensaje puede presentarse impreso, impulsos electromagnéticos, ondas de sonido en el aire, gestos o todo tipo de señales capaces de ser interpretadas significativamente.

**El medio o canal.** Es el vehículo, soporte o instrumento de la comunicación a través del cual se envía o viaja el mensaje. Hay canales que permiten dirigirse a grandes masas: radio, televisión, prensa. Cuando el profesor y los estudiantes se comunican en forma verbal en el salón de clase, utilizan el aire como canal.

**El destino.** Puede ser un individuo o un grupo de personas. Así, la persona que escucha una grabación de audio, lee un libro o ve un noticiero constituye el destino de un mensaje.

Igualmente lo son los televidentes, los cibernautas o navegantes del espacio, los lectores de una revista o periódico, el público que asiste a una conferencia.

La retroalimentación. Es el componente que busca asegurar la eficacia del proceso comunicativo de forma bidireccional: verificar la forma en que el destino recibe el mensaje y su apropiación. Desempeña un rol importante en la comunicación, porque permite al emisor conocer cómo se están interpretando sus mensajes verbales, escritos, gestuales, gráficos, entre otros. Hacen parte del proceso de retroalimentación los aplausos, sonrisas, inclinaciones de cabeza; igualmente cartas, llamadas, mensajes a través de fax o correo electrónico.

Cuando la retroalimentación es concebida dentro del proceso de enseñanza y de aprendizaje está constituida por tres elementos básicos: a) La información de qué es correcto y qué es incorrecto b) Por qué está correcto y por qué incorrecto y c) Posibles alternativas de solución o estrategias de mejoramiento. Todo esto inmerso en un ambiente de diálogo significativo en que cada uno de los entes interactuantes sea partícipe de un proceso crítico constructivo socialmente.

Para que la comunicación ocurra y la persona a quien se dirige comprenda el mensaje es necesario utilizar signos. Hoy se da mucho énfasis a la comunicación como generación de significado. Si compartimos los códigos y utilizamos los mismos sistemas de signos la comunicación fluye sin dificultad alguna.

Algunos autores llaman perceptor o receptor, a toda persona que conscientemente reciba, interprete y responda los mensajes provenientes del medio en que se encuentra inmerso. El comunicador o emisor es quien produce y transmite el mensaje, a través de códigos que conoce el perceptor. Es muy importante que los canales o medios que utiliza el comunicador sean los mejores y se encuentren en óptimas condiciones.

Es importante agregar que en el proceso de la comunicación educativa los comportamientos no verbales juegan un papel fundamental; así, aspectos como apariencia física, posturas, miradas, gestos, la calidad de la voz, el énfasis en algunas palabras, los silencios, pausas, la proximidad, el manejo del espacio, entre otros constituyen parte importante de la información que se codifica o decodifica, en dependencia de si se trata del emisor o el receptor y del momento comunicativo en cuestión.

Sobre el significado y sentido de la información, ningún espacio educativo puede prescindir de un esfuerzo de mediación pedagógica. La Teoría de la Mediación Social permite interpretar y sistematizar la diversidad de elementos que se constituyen en el proceso educativo, pues brinda elementos para concebir a la comunicación educativa y a la educación como actividades mediadoras y a las instituciones educativas y a los medios de comunicación como instancias mediadoras.

La complejidad de las relaciones en la educación es tal, que ignorarlo tiene consecuencias evidentes. En un aula las mediaciones que se instauran son múltiples, son relaciones simbólicas que suceden necesariamente entre profesor-estudiante, entre estudiante-estudiante, y el saber que constituye el objeto de estudio. En el aula ocurren diversas interacciones mediatizadas por el profesor, los estudiantes, los contenidos, los medios. Así por ejemplo la relación entre el profesor y el estudiantado está mediatizada por la asignatura, por los medios y por la afectividad.

Las instituciones dedicadas a la educación tienen un compromiso pedagógico con sus estudiantes y con la sociedad en general, y por ende, una tarea muy seria, que es la de

acompañar a sus estudiantes en un verdadero proceso de formación integral, que incluye el desarrollo de las capacidades de pensamiento, de comunicación, de toma de decisiones, para que el estudiante pueda hablar y escribir con soltura y seguridad. Tienen también el compromiso de desarrollar competencias de observar, proponer, crear, experimentar, buscar y seleccionar la información.

Es necesario, entonces, entender que los profesores somos esencialmente comunicadores y problematizadores, y no informadores o transmisores de un saber científico y socialmente establecido, y que, a partir de la apropiación conceptual que el profesor tenga de ese saber, es posible la presentación del mismo en el salón de clase.

Lo que determina la comunicación es cuando un sujeto B capta un significado, venga este de donde venga y más allá de si es intencional o no. El proceso no es totalmente azaroso porque los significados son atribuidos y no compartidos socialmente. La comunicación educativa también puede ser mediata y no siempre de persona a persona: las instituciones son fuentes de significados.

Además de un receptor y un emisor, necesitamos también un código para transformar unidades sensoriales en unidades de información, o un sistema común de correspondencias entre significantes y significados, sean estos denotativos o connotativos. También necesitaremos un código para regir e interpretar los mensajes, que, al igual que el primero, está también sometido a la ambigüedad (múltiples interpretaciones). En última instancia, la misma cultura es un código. La realimentación permite controlar esta eventualidad de la ambigüedad y sirve como medio de orientación del intercambio. La comunicación implica comprender, negociar significados.

También la comunicación requiere un contexto, por ejemplo, el contexto escolar define los significados y mensajes, que estarán relacionados con la ciencia que imparte el profesor y cómo esta contribuye a la formación integral de los estudiantes, pero además con aspectos de carácter afectivo y vivencial. Los contextos permiten distinguir significaciones internas (las compartidas por el grupo que se comunica, dentro de una cultura dada) y las externas (que permiten comprender los significados según el carácter históricamente gestado de otra forma de existencia social dada o de la cultura en general). De ahí que los sistemas de comunicación son sistemas dinámicos, evolutivos, aunque no independientes. Las características básicas de la comunicación desde esta perspectiva son:

1. Intervención de emisores y receptores en la elaboración de significados y mensajes. Su naturaleza polisémica, ambigua y equívoca.
2. La realimentación como medio de orientación para el intercambio.
3. Depende del contexto.
4. Las cinco características que asigna Watzlawick, citado en González (1990), a la comunicación humana, son:
  - Es imposible no comunicarse.
  - Toda comunicación comunica contenidos, pero también define relaciones entre los comunicantes.
  - La comunicación está estructurada en unidades de interacción que revelan la dependencia recíproca de los comunicantes y donde ambos son emisores y receptores a la vez.
  - Los seres humanos se comunican tanto analógicamente como digitalmente.

- Las interacciones comunicacionales pueden ser simétricas (de igual a igual) o complementarias (como profesor y alumno).

En estas consideraciones no pueden perderse de vista las dimensiones formales de la significatividad en la comunicación educativa, ellas son:

La sintaxis. Es la organización sintáctica de los signos dentro del mensaje, y es portadora de significados, sobre todo los vinculados con la definición de las relaciones entre los sujetos. La sintaxis permite ciertos mensajes y otros no, y además se le pueden atribuir significados diferentes. La sintaxis suele ser una vía de inculcación ideológica, por su intervención no evidente.

La semántica. Se refiere a los significados propiamente dichos, entendidos como la relación de los signos con las cosas a que se refieren. Hay significados explícitos, pero también implícitos.

La pragmática. Se ocupa de la forma en que la comunicación afecta el pensamiento y la conducta de las personas. La comunicación educativa es intencional y se propone influir sobre los estudiantes, generando nuevos significados en ellos. El profesor también modifica sus esquemas de pensamiento y su conducta, es decir, también es afectada por la dimensión pragmática.

Desde una perspectiva funcionalista de la comunicación, se podría adoptar una serie de categorías relacionadas con el fenómeno de la comunicación humana (Sarramona, 1988), tales como: emisor-receptor, mensaje, medio, interferencias y obstáculos de comunicación, comunicación distorsionada, medio ambiente –ecosistema natural y social al que corresponde la institución educativa y, por consiguiente, el aula– interacción profesor-estudiante, entre otros; con el propósito central de conceptualizar qué es una práctica docente eficaz en lo comunicativo como elemento clave en toda modalidad de evaluación de la enseñanza.

### **Rol del profesor en el acto comunicativo**

En la actualidad se insiste en un nuevo rol del profesor, sugiriéndose, en ese sentido, la responsabilidad de actuar como mediador entre el estudiante y la compleja red informativa que sobre él confluye; tales sugerencias en realidad se apoyan en la Teoría de la Comunicación, que junto con la Teoría de Sistemas y las Teorías Cognoscitivas del Aprendizaje, constituyen uno de los pilares fundamentales de la nueva concepción de la Tecnología Educativa.

“El acto comunicativo no se entiende como algo estático, ni como un proceso lineal, sino como un proceso cooperativo de interpretación de intenciones” (Más, 2009, p. 1). En la dirección del aula el desarrollo de los aprendizajes depende de las estrategias y los métodos de enseñanza, los cuales siempre orientan la actividad comunicacional. Esta actividad casi siempre es preparada por el profesor, quien estimula el desarrollo comunicacional en el marco de la estrategia o los métodos de enseñanza, para ello debe tener en cuenta algunas reglas de carácter general que rigen la expresión verbal del docente.

La voz es producto del aire expelido por los órganos respiratorios que al pasar por la laringe hace vibrar las cuerdas vocales y emiten el sonido voz. Por esta razón cuando un profesor pierde parcialmente el tono original de la voz o manifiesta pérdida de la última palabra o sílaba de la frase y no puede mantener la potencia de la voz; lo más probable es que tenga escasez de oxígeno. Esto proviene, naturalmente, por cuestiones emocionales. Lo mejor en

estos casos es aspirar y tratar de relajar el cuerpo. La aspiración profunda garantiza la capacidad pulmonar necesaria para expeler el aire requerido para mantener la voz.

Estas precisiones demuestran que para un buen control de la voz durante una comunicación oral en grupo, la normalización del ritmo respiratorio junto con el dominio de los demás órganos que participan en el proceso es vital, de otra manera el profesor corre el riesgo de caer en malos hábitos, por ejemplo, hablar entre dientes, con los labios casi cerrados o producir sonidos deformes.

Igualmente importantes son la buena pronunciación y acentuación de las palabras, así como la curva de entonación en dependencia de la carga emotiva de los enunciados, de estas cuestiones el profesor debe estar siempre alerta.

Desde el primer momento, el docente debe realizar el control visual, capturar la atención de la clase, para esto la vista acompañada de buena voz es fundamental. Pero la vista bien orientada no solamente permite esa captación inicial, sino que ayuda a mantener la atención de los estudiantes.

Es recomendable iniciar la exposición concentrando la vista en alguno de los estudiantes y sostener la mirada en este hasta sentir que se complete la idea; y alternativamente ir mirando a los estudiantes y completando ideas de tal forma que se haga imperceptible el movimiento de la cabeza, pero que todos sientan que se les mira de frente.

Esta práctica ayudará a evitar la nefasta costumbre de hablar y mirar hacia el piso, al techo, las paredes, al retroproyector, pizarrón o cualquier otro recurso audiovisual que se esté utilizando. La idea es que el profesor fije su comunicación visual durante toda la clase, alternativamente, no se debe tratar de mirar a todos rápidamente, sino, tomando el tiempo necesario para completar una idea cada vez que se centra la mirada en un miembro de la clase.

Se ha comprobado que cuando el profesor tiene un buen control visual, automáticamente sus ideas tienden a ser más coherentes y organizadas, y disminuye el uso de "muletillas". En los casos de profesores con muletillas su frecuencia es mayor cuando se mira al piso o a alguno de los medios que lo auxilian en la comunicación.

Nunca se debe mirar al vacío, centrar la mirada entre el techo y la cabeza de los que escuchan, esto refleja una mirada perdida o vaga que llega a afectar la percepción del mensaje por los estudiantes y la significación de la información que se comparte. Por esta razón, tampoco es conveniente utilizar lentes oscuros. Desde luego debe evitarse la insistencia de mirar en una sola dirección, esto hace sentir subestimados a los demás.

Cuando un profesor expone un tema ante una clase, se genera una serie de manifestaciones físicas (movimiento y expresión corporal) que bien utilizadas ayudan al éxito de la comunicación, a encontrar significados a la información, pero si no se controlan pueden derribar la más brillante exposición. Algunos de los movimientos suelen ser de origen nervioso, generalmente, inconscientes.

Por regla general, la forma como se exhibe el profesor con sus movimientos e incluso su manera de vestir influyen en la efectividad del mensaje, en otras palabras, hay una especie de lenguaje corporal que coadyuva al entendimiento de la disertación si se sabe llevar con armonía en la comunicación.

En las manifestaciones externas son claves los gestos faciales, los movimientos de las piernas, brazos y manos. Se recomienda mantener una postura balanceada, esto es,

descansando sobre ambas piernas entre abiertas en forma natural; reposar los brazos con naturalidad y moverlos armónicamente cuando se hagan gestos para imaginar cosas, ideas o palabras.

La concordancia entre los movimientos y la expresión corporal debe seguir el curso del pensamiento; el discurso debe progresar sin precipitaciones, con sencillez, pero con firmeza, con elegancia y sobriedad, pero sin actitudes presuntuosas.

Es inconveniente que algún mueble separe al profesor de los estudiantes, por lo tanto no es recomendable colocarse detrás de mesas o sillas, esto es una actitud inconsciente de esconderse detrás de algo. Si se tiene que estar sentado, el cuerpo debe estar erecto, los pies con caída normal sin cruzarlos y las manos apoyadas suavemente en la mesa. Cuando el profesor logra una comunicación en el aula, a través de una adecuada modulación de la voz, un buen control visual y apropiados movimientos y expresión corporal, las probabilidades de éxito en el proceso son mayores, por cuanto se genera una zona de coincidencia con los estudiantes, y, contrariamente, si el profesor no cumple las exigencias en la comunicación educativa se aleja el éxito del proceso.

Sobre esta base se puede generalizar que el proceso de aprendizaje es un acto donde predomina la comunicación entre profesor y estudiante, que solo se produce en la medida en que aquel, el emisor (E) y estos receptores (R) tengan una amplia zona común en sus repertorios. En este caso la percepción del receptor concuerda, con la del emisor, y en consecuencia, la continua percepción de símbolos por parte del receptor genera en este, modificaciones de conductas o aprendizajes.

Esta es una de las razones por las cuales, el profesor, más que un simple emisor de informaciones "tiene que ser" ("no es que debe ser") un facilitador de los mensajes, elaborando estos, no solamente siguiendo las leyes del lenguaje (ortografía, sintaxis y lógica), sino, siguiendo también las leyes de la dirección y sus ciencias auxiliares: psicología, sociología, estadística, etc.

Identificamos algunas características básicas de un profesor con orientación adecuada en la comunicación educativa. Ellas son:

- **Sensibilidad:** La primera condición para un profesor exitoso está referida a la calidad humana, a su sensibilidad, que los sentimientos se equilibren con la razón. Si el estudiante está al frente de un profesor sensible y honrado, capaz de ofrecer sus sentimientos humanos y calor de gente, estará dispuesto a ser recíproco, a captar las pistas de la información, a hacer y buscar significatividad en las palabras, los gestos, el movimiento corporal.
- **Sentido común:** La inteligencia y sentido común van iguales en el profesor, ambos existen, normalmente se dispone de una gran capacidad de comprensión que dotan al profesor de agilidad y rapidez requerida para percibir compatiblemente con el estudiante y para establecer las relaciones de afinidad necesaria entre los seres humanos. El sentido común debe traducirse también en habilidad para desarrollar el pensamiento en una perspectiva favorable al sistema que representa.
- **Creatividad:** Cuando el profesor habla con el estudiante, sobre la base de lo escuchado, la imaginación debe darle la oportunidad para solucionar situaciones concretas. De tal forma que estas sean atractivas y agradables para el estudiante sin perder de vista las políticas y fines de la educación.

- **Laxitud:** Se refiere a la seguridad y serenidad con que el profesor debe actuar, solo así podrá canalizar en forma justa las informaciones con su interlocutor. La laxitud implica una salud mental que garantice un ser humano fuera de sobretensión, es decir, con un nivel óptimo de sobretensión. Esto garantiza un mejor entendimiento de las conductas individuales de los demás y facilita la consecución de las soluciones a los problemas.
- **Cultura tecnológica:** Es el conocimiento y la experiencia que debe tener el profesor respecto a los conocimientos que caracterizan los procesos donde le toca actuar. Poseer los conocimientos y experiencia ayudan al profesor al establecimiento de unas relaciones honestas con los estudiantes, además de garantizar la ética en su gestión. La cultura tecnológica más importante, en la comunicación educativa, se refiere al dominio de los métodos y procedimientos directivos aplicados en las operaciones que se enseñan.
- **Moral y ética:** La condición del profesor lo obliga a ser respetuoso del sistema de valores y los valores del estudiante (valores individuales). Pero, además, predicar con el ejemplo, solo así podrá inspirar confianza en los demás. La moral y la ética del profesor constituyen una especie de fuerza seductora, si la inspira; de lo contrario, es una fuerza repulsora.

Otro elemento de vital importancia, que el profesor no puede perder de vista, lo constituye la sobrecarga en la información (saturación), es otra forma de ruido en la comunicación educativa. Muchos profesores acumulan información durante varios días o semanas y luego se la entregan a sus estudiantes en una o varias horas de trabajo, lógicamente la efectividad de estos en procesar ese cúmulo de información disminuye notablemente.

Los valores que practique el estudiante también influyen en la captación del mensaje y pueden llegar a producir ruido en la comunicación, por ejemplo, cuando el estudiante ha tenido experiencias previas con el profesor, sobre un tema en particular, puede anticipar el contenido o significado del mensaje. Por lo cual, la forma en que el estudiante juzgue la información del profesor puede ser un ruido determinante en la comunicación educativa.

Los valores, por su parte, son un factor íntimamente ligado a la credibilidad: si el estudiante tiene fe y confianza en el profesor y lo considera honesto en sus mensajes, su disposición es a recibir la información tal como lo ha organizado este último, y al contrario, si las experiencias previas han forjado desconfianza en el estudiante, el grado de credibilidad en este será bajo, lo cual afecta directamente el cómo reciba y reaccione sobre el mensaje.

El profesor debe evitar dar respuestas inútiles a sus decisiones o a las problemáticas que los estudiantes le planteen. Escuchar con empatía o activamente puede ser una respuesta muy útil cuando los estudiantes se le acerquen con problemas. Debe reflejarles lo que oye que le dicen. Este reflejo más que repetir palabras, es captar las emociones, la intención y el significado detrás de ellas.

Escuchar empáticamente, activamente tiene varios componentes:

- Bloquear estímulos externos.
- Atender cuidadosamente tanto los mensajes verbales como no verbales.
- Diferenciar entre los contenidos intelectual y emocional del mensaje.
- Hacer inferencias con respecto a los sentimientos del que habla.

Cuando el problema es del estudiante, cuando interfiere en la clase o cuando nos molesta de manera constante, es necesario no atacar, sino confrontar y mostrar una disciplina asertiva.



Por ejemplo, supongamos que un estudiante está haciendo algo que interfiere con la clase: leer cosas que no son de la clase, platicar con el compañero, jugar, dormir, entre otros. El profesor decide que el estudiante debe estar quieto y poner atención, por lo que el problema es de ambos: primero es del estudiante, pero luego es del profesor. Aquí se necesita confrontación y no consejo.

Hay algunas sugerencias que se dan en estos casos:

Mensaje en primera persona. Es decir, directamente, pero de manera serena y enérgica al mismo tiempo, un mensaje al estudiante para intervenir y cambiar su conducta. Esto básicamente significa decirle de manera directa, asertiva y sin juicio lo que está haciendo, cómo le afecta como profesional de la educación en formación y lo que usted piensa acerca de ello. El estudiante se siente libre de cambiar de manera voluntaria y con frecuencia lo hace.

Disciplina asertiva. Los profesores son asertivos cuando tienen claras sus expectativas y las siguen con las consecuencias establecidas. Los estudiantes tienen una alternativa directa: pueden seguir las reglas o aceptar las consecuencias. Muchos profesores son ineficientes porque no prestan la suficiente atención, o pasivos porque son hostiles y agresivos.

El estilo pasivo puede tomar diferentes formas. En lugar de decirles directamente a los alumnos lo que hay que hacer, el profesor les dice y seguido les pide, que traten o que piensen acerca de la acción apropiada. El profesor puede expresar lo que puede pasar, pero nunca llega a las consecuencias establecidas y da mil oportunidades a los estudiantes. Finalmente, los profesores ignoran la conducta que debe recibir una respuesta o esperan demasiado antes de responder.

El estilo agresivo conlleva a diferentes errores. Los profesores pueden hacer declaraciones con un "tú" que condena al estudiante sin especificar claramente lo que él debe hacer. Los profesores también amenazan a los estudiantes y casi nunca llegan a las últimas consecuencias.

Asertividad real. A diferencia de los estilos pasivos y agresivos una respuesta asertiva comunica a los estudiantes que a usted le importan en realidad, tanto ellos como el proceso de aprendizaje que permite que la mala conducta persista. Los profesores asertivos establecen claramente lo que esperan. En este sentido para detectar problemas, actitudes y conductas posibles en los estudiantes le hablan, lo miran a los ojos, se dirigen a ellos por su nombre, quizás le dan muestras corporales de estima. La voz del profesor es serena, firme e inspira confianza. No discuten lo justo de las reglas, las negocian, esperan cambios.

Cuando todo esto se aplica y los conflictos persisten, hay que aplicar la negociación. Cuando el profesor envía mensajes en primera persona, y también respuestas asertivas y el estudiante no reacciona, ambos entran de verdad en conflicto.

Ambos creen que ninguno ganará a menos que el otro pierda. Esto suma problemas. Los dos se vuelven menos capaces de percibir en forma adecuada la conducta del otro. Cuanto más se enoja uno con alguna persona más considerará al otro como el villano y a uno como la víctima. Los errores del otro a uno le son muy claros y las acciones propias parecen perfectamente justificadas. Como ambos creen que su contrincante está en el error, hay menos confianza. Hay poca posibilidad de cooperación en las soluciones al conflicto.

Existen tres métodos para resolver conflictos entre el profesor y el estudiante y hacer más significativas las informaciones compartidas:

- Consiste en que el profesor ponga la solución. Esto es necesario durante una emergencia.
- Implica que el profesor ceda a las demandas del estudiante. El profesor puede quedar convencido por el argumento del estudiante. Este es de pensarse porque implica ser desbancado de su posición.

En estos dos métodos el profesor o el estudiante no ceden completamente y el problema queda latente.

- Método sin derrota. En este caso tanto las posiciones del estudiante como las del profesor son tomadas en cuenta en la solución. No se espera que alguien ceda en su totalidad, pero ambos mantienen respeto por sí mismo y por su interlocutor.

Gordon, en su texto sobre las relaciones profesor-alumno (citado en González, 1995) plantea seis pasos en este método de solución:

- Definir el problema. Cuáles son las conductas implicadas, qué quiere cada persona. Escuche a los estudiantes activamente para entender el problema real.
- Proponga varias soluciones posibles. Dialogue, pero no permita que se evalúe.
- Evalúe cada solución. Cualquier participante puede desechar alguna idea, hay que dialogar.
- Tome una decisión. Escoja la solución por consenso, no permita votos, al final deben quedar de acuerdo todos.
- Decida cómo concretar la solución. Qué se necesitará, quién se hará responsable de cada parte. En qué tiempos.
- Evalúe el éxito de la solución. Hay que preguntar si se está satisfecho con la decisión, qué tan bien funciona o qué cambios hay que hacer.

Otros estudios han especificado cómo las diferentes estrategias cognitivas utilizadas por los profesores se revelan en los diálogos en el aula, permitiendo conocer cómo el lenguaje abre o cierra posibilidades de aprendizaje en los estudiantes. También se ha mostrado cómo los profesores y estudiantes utilizan diferentes recursos de comunicación para definir las tareas de enseñanza y las relaciones sociales involucradas.

Asimismo, se han explicado las diversas formas utilizadas por los profesores para mantener el control sobre la conversación de un tema, la relevancia y exactitud de aquello que los estudiantes dicen y cuándo y qué tanto pueden hablar los estudiantes. Esto también ha llevado a analizar las estructuras de diálogo en el aula, mostrando el control y dominio de la conversación por parte de los profesores, tanto en cantidad como por el uso de ciertas secuencias discursivas.

Todo ello nos lleva a ubicar el papel importante del lenguaje en el proceso comunicativo. Constituye un mediador en las relaciones que se dan en el salón de clases; en su uso se concretan muchas determinaciones de los procesos, tanto escolares como extraescolares que inciden en el aula. Por eso reiteramos que la situación educativa es también comunicativa, ya que se apoya en gran medida en el uso sociocomunicativo del lenguaje con fines pedagógicos.

El lenguaje utilizado por los profesores debe cumplir funciones específicas en la enseñanza y en la dirección de la clase. Esto permite conocer las relaciones de autoridad, los procesos ideológicos involucrados y el denominado currículo oculto.

En toda conversación se manifiestan relaciones básicas, sociales y personales. Por ello el tipo de lenguaje utilizado por los hablantes refleja quién está hablando a quien, y con qué

propósito (regresamos nuevamente al punto inicial de definición de la comunicación). Por la manera en que habla el profesor a los estudiantes, les comunica su definición de la situación y la forma de relación entre ellos que considera apropiada. Asimismo, de manera lingüística se definen las opiniones del profesor sobre quién controla la situación, los valores básicos de tipo sociocultural y las relaciones de status.

En los mensajes que los profesores transmiten a los estudiantes hay funciones metacomunicativas (es decir, aquellas que permiten conocer y evaluar las acciones de comunicación que lleva a cabo el profesor o el estudiante), las cuales son básicas para la interacción. Estas sirven para organizar la transmisión del conocimiento y para transmitir una concepción de cómo se debe transmitir. Esto deriva a categorías de explicación, resumen, corrección, comentario crítico, evaluación, definición de temas, entre otros.

La comprensión de las conversaciones en el salón de clase depende del conocimiento sobre el contexto y la cultura de la clase, de las convenciones y significados que se hayan creado en cada situación particular.

Es imperativo para lograr desarrollar un proceso de enseñanza-aprendizaje desarrollador que la información que se le ofrece al estudiante se corresponda con sus necesidades y no niegue su concepción del mundo, es decir, para superarla y transformarla, pero no desde concepciones externas a la personalidad, sino desde el plano interno, intrapersonal.

Cuando se prepara una clase no basta con que la información que se ofrece durante los diferentes momentos de la misma esté estructurada de manera coherente, con un empleo adecuado y contextualizado de la lengua materna, acorde al nivel de los estudiantes; es necesario que se tengan en cuenta las características de aquellos que reciben e interactúan con la información, sus intereses, prioridades, nivel cultural, orígenes sociales y sobre todo el nivel de comprensión promedio existente en el grupo referido al valor de los contenidos en su formación.

Cuando un estudiante logra identificar la necesidad de apropiarse de determinado contenido y es bien orientado por parte del profesor, la información que se le ofrece adquiere mayor significatividad y cuenta con mejores posibilidades de ser fijada e internalizada por el estudiante que la contrapondrá a sus conocimientos previos y pasará por un proceso de reacomodación de la información.

Así, dicha información trascenderá su condición para pasar a ser parte del repertorio cultural del estudiante que estará en condiciones de emplearla en diferentes momentos de su actividad de aprendizaje e incluso más allá de esta. Pero, no solo para reaccionar ante situaciones, sino de base para continuar desarrollando nuevos y sucesivos aprendizajes.

Sin embargo, la información no tiene un carácter bilateral, sino multilateral. Esta no fluye solo del estudiante al profesor y viceversa. Es importante que entre los estudiantes también se tenga en cuenta dicha significatividad, que consideren las individualidades de todos los sujetos que participan en la comunicación, el tema tratado y el contexto donde esta tiene lugar. Sobre esta base no solo se logrará una buena comunicación, sino que esta sea expresión del respeto, la ética y la comprensión de que todos participan en un proceso donde las metas son comunes, pero prevalecen las diferencias.

El profesor debe interiorizar que al dirigir el proceso de enseñanza-aprendizaje, la comunicación que sirve de base para su desarrollo debe considerar referentes como los conocimientos previos de los estudiantes, las vivencias que pueden tener valor para el tema

abordado y la ideología de cada uno, sus concepciones sobre el mundo, entre otros aspectos.

Existen otros condicionantes de la comunicación educativa como son la motivación alcanzada por los interlocutores y la predisposición que se logre, la cual puede ser positiva o negativa. En consecuencia, la información puede tener un efecto contrario al esperado y el estudiante podría llegar a sentirse cohibido por el desconocimiento o por algún aspecto de su vida personal que tiene su reflejo en la información ofrecida. Lo ideal sería, entonces, que el efecto sea de implicación, que se imponga la necesidad de participar en el diálogo y exponer criterios y puntos de vista que enriquezcan la comunicación.

González (1995) afirma que la unidad de lo cognitivo y lo afectivo constituye un principio esencial para comprender y utilizar la comunicación en la educación. De ahí que no podemos limitarnos como educadores a la transmisión de información. Es preciso que el estudiante identifique el proceso de formación inicial como aquel que de manera coordinada y científica atiende sus necesidades. De esta forma, su tránsito por las disciplinas y asignaturas del plan de estudio estará marcado por la existencia de oportunidades para resolver sus carencias e ir encontrando las herramientas que desde el orden pedagógico resultarán imprescindibles para alcanzar la preparación requerida para ejercer la profesión.

No basta con seleccionar temas de interés, ajustados a las características de los estudiantes y sus necesidades, tanto personales como profesionales; es imprescindible lograr comunicar ideas de manera que se promueva la participación de los interlocutores en la generación de criterios o interrogantes y en la posterior búsqueda de información orientada a la profundización de los conocimientos y la ampliación de la cultura del profesional en formación.

Es imperativo que el profesor asegure las condiciones previas para que el estudiante reciba determinada información. Se debe, ante todo, propiciar que esta no se suministre de manera formal, es decir, que no solo se le preste atención porque así lo orientó el profesor o porque es evidente que se tendrá que operar con ella para poder tener un desempeño aceptable y recibir una evaluación aceptable; sino también porque constituye interés de cada uno de ellos recibirla.

La información que fluye durante la comunicación en el aula debe tener como base el surgimiento de una necesidad, ya sea porque se ha creado un vacío de información que es imprescindible llenar para que no se produzca una ruptura en la actividad que se realiza o simplemente porque se espera que esta sea portadora de ideas interesantes, que responden a los intereses grupales o individuales y ayudan a comprender hechos o fenómenos que llaman la atención de los sujetos participantes.

Sin embargo, las ideas anteriores son necesarias para poder hablar de la significatividad de la información, pero no suficientes. Si se crea una expectativa alrededor de la información que ha de ofrecer el profesor o un compañero de aula, pero al transmitirla no llega a resultar comprensible, útil y orientadora, el estudiante pierde interés o comienza a desconfiar de la fuente, al punto que la comunicación deja de ser efectiva y no produce el impacto esperado.

En este sentido ha de agregarse que este fenómeno es expresión de la relación dialéctica entre contenido y forma. Esto se debe a que una información relevante, novedosa y de utilidad inmediata, puede pasar desapercibida simplemente porque la forma en que se estructuró fue inadecuada. Entre las causas que podrían mencionarse están la inadecuada organización del discurso, el empleo de un tono imperativo o demasiado neutral o

inexpresivo y la falta de contacto visual que limita el establecimiento de vínculos afectivos con los demás participantes en la comunicación.

Sin dudas, el profesor debe autosuperarse y autoevaluarse sistemáticamente en cuestiones referidas a la comunicación educativa y la necesaria significatividad de la información, no solo para llegar a ser un comunicador eficiente, sino para poder enseñar a los estudiantes que se forman como educadores a comunicarse eficientemente, sin perder de vista que toda información que se socialice en el aula o en sus contextos afines, debe alcanzar un alto grado de significatividad. Solo así, puede esta incidir sobre la concepción del mundo del estudiante, la reafirmación de ideas, su reorientación o enriquecimiento; de manera que cada experiencia constituya un aporte a la educación de la personalidad de los estudiantes.

## REFERENCIAS

- Castro, G. y otros. (2011). *Recomendaciones metodológicas para el trabajo con la comunicación educativa en la Universidad de Ciencias Pedagógicas Pepito Tey*. Inédito.
- González, G. (1990). *Principios básicos de comunicación*. México: Trillas.
- González, F (1995). *Comunicación, personalidad y desarrollo*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Más Sánchez, P. R. (2009). Consideraciones en torno a la definición del concepto de competencia comunicativa profesional pedagógica. *Opuntia Brava*, 1(1). Recuperado de <http://www.opuntiabrava.rimed.cu>
- Sarramona, J. (1988). *Comunicación y educación*. Barcelona: CEAC.